

Mehr Zeit für das Wesentliche

Eine jüngst veröffentlichte Projektstudie bestätigt: Bürokratische Prozesse kosten die Betreiber von Arzt- und Zahnarztpraxen enorm viel Zeit. Durchschnittlich ist pro Praxis eine Person 96 Tage mit der Bewältigung bürokratischer Vorgaben beschäftigt. Ein professionalisiertes Qualitätsmanagement kann hier spürbare Abhilfe schaffen. Es beendet das Dokumentenchaos, vermeidet unnötige Papierberge und verschlankt die vorgeschriebenen Abläufe um ein Vielfaches. Ein Beitrag von Renate Maier, Lehrbeauftragte für den Bereich Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen an der Justus-Liebig-Universität in Gießen, TÜV-Auditorin und Geschäftsführerin der vismed.GmbH.

Bürokratie ist ein bekanntes Übel in Arzt- und Zahnarztpraxen. Nun hat die Projektstudie „Mehr Zeit für Behandlung“ die Belastung der Praxen analysiert. 100,27 Tage benötigen diese laut Studie für die Informationspflichten im Rahmen der gemeinsamen Selbstverwaltung im vertragszahnärztlichen Bereich. Knapp 60 Tage entfallen auf zahnarztspezifische Genehmigungen, 28 Tage auf allgemeine Dokumentationspflichten und fast 13 Tage werden für das Qualitätsmanagement benötigt. Für viele Praxen eine schmerzhaft hohe Belastung.

Was ein QM-System können sollte

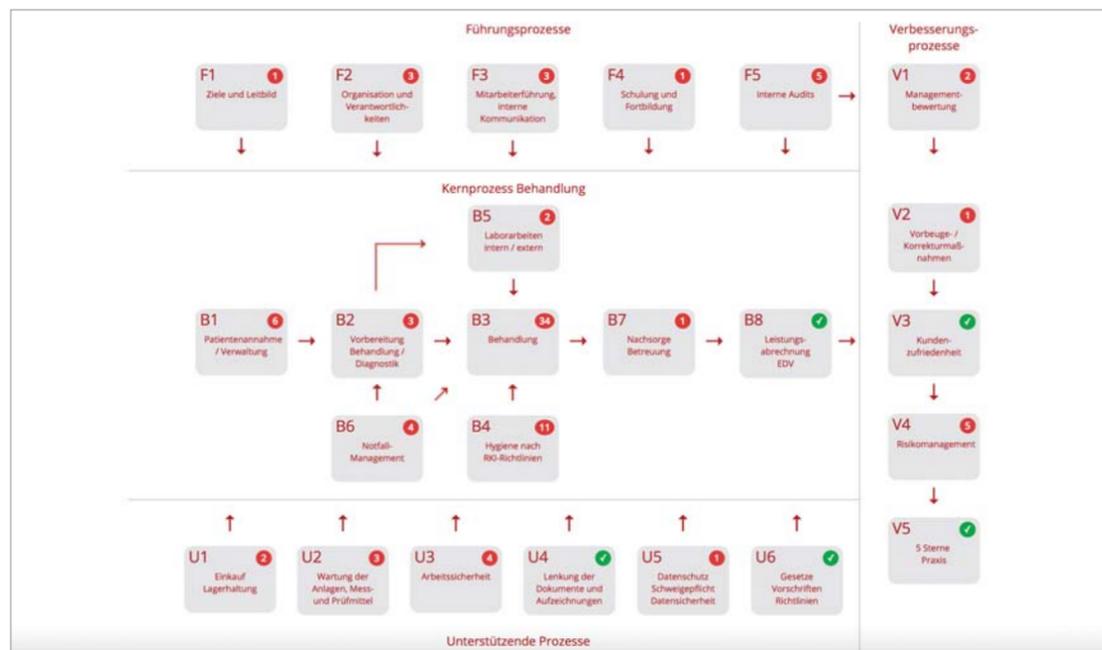
Praxen sind verpflichtet, ein Qualitätsmanagement durchzuführen. Viele kommen der ungeliebten Aufgabe gar nicht, andere nur widerstrebend nach. Auf der Beliebtheitskala rangieren erzwungene Prozesse wie diese etwa auf einer Stufe mit Bilanzen oder Steuerprüfungen. Betrachtet man die Funktionen und Möglichkeiten eines Qualitätsmanagementsystems jedoch genauer, ergeben sich viele Vorteile und ein hoher praktischer Nutzen – vorausgesetzt, Unternehmen wissen, worauf zu achten ist.

Denn QM-Systeme können einen enormen Teil dazu beitragen, die Arbeit in Praxen effizient, frustfrei und gesetzeskonform zu gestalten – ohne dabei einen großen zusätzlichen Aufwand darzustellen oder gar aufwendige IT-Schulungen nötig zu machen. Arbeitsprozesse in den Praxen haken häufig an denselben Stellen: verbrauchtes Material wird nicht fristgerecht bestellt, bestimmte Untersuchungen oder Arbeitsabläufe benötigen mehr Planung und Aufwand, als eigentlich nötig sein dürfte, und aus Fehlern werden zu selten positive Erkenntnisse abgeleitet und umgesetzt. Ein gutes Qualitätsmanagement-System kann dabei helfen, all dies zu verhindern und die Praxis aktiv zu unterstützen.

Bei der Auswahl sollten Betriebe auf einige Funktionen besonders achten:

1. Gesetzeskonformität

Das gesamte Qualitätsmanagement orientiert sich eng am Gesetzestext. Es wäre fatal, würde das System dies nicht berücksichtigen. Ändert sich ein Gesetz, läuft der Arzt Gefahr, seine Dokumentation falsch durchzuführen. Das optimale QM-System sollte Neuerungen so kurzfristig wie möglich integrieren und für die Praxis nutzbar machen. Bestenfalls automatisch und in Echtzeit.



Prozesslandschaft SW ZAP

2. Anwenderfreundlichkeit

QM-Systeme müssen den Verantwortlichen das Leben erleichtern, nicht erschweren. Alles andere ist nicht akzeptabel. Das ausgewählte System sollte also wirklich intuitiv bedienbar sein. Es sollte übersichtlich sein und gängige Arbeitsprozesse und Symbole verwenden, damit die Anwender sich schnell und ohne lange und kostenintensive Einarbeitung zurechtfinden und Eingabefehler möglichst ausgeschlossen sind.

3. Verfügbarkeit

QM-Systeme sind als Software- oder als Software-as-a-Service (SAAS)-Lösungen erhältlich. Letztere hat den Vorteil, dass Software-Updates direkt vom Hersteller erfolgen und weder das Programm selbst noch die Updates von den Verantwortlichen der Praxis durchgeführt werden müssen. SAAS-Lösungen laufen browserbasiert, sie laufen also unabhängig vom verwendeten Betriebssystem der Praxis.

4. Ablageform

Das ausgewählte System sollte komplett auf den Einsatz von Papier verzichten. Systeme, die das Ausdrucken und Abheften von Dokumenten erfordern, sind nicht mehr zeitgemäß.

5. Datensicherheit

Der Sicherheit der Daten ist oberste Priorität einzuräumen. Interessenten sollten darauf achten, dass das System auf einem deutschen Server liegt und der deutschen Gerichtsbarkeit unterliegt. Von Servern außerhalb der EU ist aus rechtlichen Gründen abzuraten. Sinnvoll ist es zudem, wenn das Produkt sich so nahtlos wie möglich an die Bedürfnisse der Praxis anpassen lässt. Dazu gehört:

6. Prozessoptimierung

Gute Systeme vermitteln eine Draufsicht auf alle Prozesse, die im Unternehmen ablaufen. Aus der Vogelperspektive erkennen die Verantwortlichen sehr schnell, wo sich Schwachstellen abzeichnen. Diese Prozesse können dann evaluiert und geordnet werden.

7. Praxisnähe

Was muss ich eigentlich tun, wenn ich QM mache? Diese Frage stellen sich alle Anwender zu Beginn ihrer QM-Tätigkeit. Einige Systeme sind bereits mit praxisbewährten Beschreibungen von Prozessabläufen vorbelegt. Diese können übernommen oder angepasst und um eigene Dokumente und Bilder ergänzt werden.

8. Zuständigkeiten

Die Übernahme von Verantwortung schafft Motivation im Team und erleichtert den reibungslosen Arbeitsalltag. Verantwortlichkeiten, wie sie bspw. in den Stellenbeschreibungen festgelegt sind, können dann in das QM-System übernommen werden. So werden die Zuständigkeiten für alle offensichtlich und die Klarheit und Transparenz hilft, Fehler und Missverständnisse zu vermeiden.

9. Begehungen

Führt eine Praxis ein QM-System, können Ärzte und Laborleiter möglichen Begehungen gelassen entgegensehen. Denn alle wesentlichen und notwendigen Unterlagen sind vollständig vorhanden, Prozesse sind umgesetzt und dokumentiert und geltendes Recht wird eingehalten.

10. Erinnerungsfunktion

Bei so vielen Faktoren gerät schon mal etwas in Vergessenheit. Auch hier hilft ein ordentliches System

und erinnert automatisch daran, welche Aufgaben im Rahmen des QM noch zu erledigen sind.

Geringer Aufwand, hoher Nutzen

Zu Unrecht werden also QM-Systeme als notwendiges Übel betrachtet, das einen hohen finanziellen und personellen Aufwand mit wenig Nutzen belohnt. Nehmen wir ein Beispiel aus der Praxis. vismed.QM basiert auf den langjährigen Erfahrungen ausgewiesener QM-Experten. Es ist, anders als andere Lösungen, bereits komplett mit praxis- und laborerprobten Inhalten gefüllt, die Qualitätsmanager/-innen sofort einsetzen und individuell anpassen können. Es wird als SAAS-Lösung angeboten und funktioniert browserbasiert. Das hat den Vorteil, dass keine Installationen durchgeführt werden müssen, die Anwender loggen sich lediglich ein. Wesentlich wichtiger jedoch ist die Tatsache, dass Gesetzesänderungen vom Hersteller aktuell in die Software eingefügt werden und so für den Arzt ganz einfach beim nächsten Start verfügbar sind.

Alle Arbeitsprozesse im Blick

Eine Aufsicht der aktuellen Prozesse gibt den Mitarbeitern Auskunft darüber, welche organisatorischen Prozesse durchlaufen und durchleuchtet werden müssen und wo nachgebessert werden sollte.

Über die optional verfügbare Mitteilungszentrale können Mitteilungen an einzelne oder alle Mitarbeiter verschickt und bei Bedarf als Arbeitsanweisung klassi-

fiziert werden. Eine solche muss im Nachgang von den Mitarbeitern als „gelesen und verstanden“ quittiert werden.

Für eine einfachere Dokumentation können eigene Dokumente und Bilder in das System eingespielt werden. Mitarbeiter erhalten eigene Zugänge mit individuellen Rechten für die Einsicht oder Bearbeitung von Dokumenten.

Datensicherheit hat höchste Priorität

Alle Daten werden in einem hochsicheren und hochverfügbaren Rechenzentrum mit Sitz in Deutschland gespeichert und unterliegen damit der deutschen Datenschutzgesetzgebung. Das gesamte System ist durch hohe sicherheitstechnische Standards und Maßnahmen, wie etwa SSL-Verschlüsselung, gegen fremde Zugriffe abgesichert. Außerdem werden tägliche Back-ups erstellt. Was auf den ersten Blick kompliziert und lästig erscheint, kann sich im Alltag als wichtige Bereicherung erweisen und überdies Zeit sparen – die dann wiederum für das Eigentliche genutzt werden kann: die Patienten.

Weitere Informationen und einen Demo-Zugang über vismed.QM erhalten Sie auf www.vismed-qm.de. Die App für das iPad ist im iTunes Store von Apple erhältlich. Die Studie „Mehr Zeit zur Behandlung“ finden Sie hier: http://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/Content/DE/Download/2015-08-28_download-projektbericht_arztpraxenprojekt.pdf?_blob=publicationFile&v=3

KN Kurzvita

Renate Maier
[Autoreninfo]

KN Adresse

vismed.GmbH
Renate Maier
Saarstraße 7
85354 Freising
Tel.: 08161 12243
www.vismed-qm.de